BRONARCHIEF KANSSPELEN | OCA-LEESKOPIE

Zorgplicht Casino777: schadeomvang nog niet vastgesteld

ECLI:NL:RBDHA:2026:28792

Rechtbank Den Haag | Rechterlijke uitspraak | Uitspraak: 9 september 2026 | Publicatie: 29 september 2026

De rechtbank oordeelt dat Casino de Spa, de aanbieder achter Casino777, haar zorgplicht schond doordat zij onvoldoende inspanningen verrichtte voor een persoonlijk onderhoud met de speler. Eén belpoging gevolgd door vragen per e-mail volstond hier niet. Dit is een tussenvonnis: partijen moeten zich nog uitlaten over de omvang van de schade.

Oorspronkelijk document vanaf de volgende pagina

Dit OCA-navigatievoorblad is toegevoegd. De 8 oorspronkelijke PDF-pagina's volgen ongewijzigd en behouden hun eigen paginanummers. Het oorspronkelijke PDF-bestand is afzonderlijk bewaard.

Lees het bijbehorende dossier

Dossiers en persinformatie

Open deze leespagina op OCA

Officiële bron:
https://uitspraken.rechtspraak.nl/api/pdfdownload/ECLI_NL_RBDHA_2026_28792

ECLI:NL:RBDHA:2026:28792

Instantie	Rechtbank Den Haag
Datum uitspraak	09-09-2026
Datum publicatie	29-09-2026
Zaaknummer	C/09/694491
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie	Schending door vergunde online kansspelaanbieder van zorgplicht jegens kansspeldeelnemer. Tussenvonnis.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

Uitspraak

RECHTBANK Den Haag

Team handel

Zaaknummer: C/09/694491 / HA ZA 25-1006

Vonnis van 9 september 2026

in de zaak van

[eiser] te [woonplaats] ,
eiser,
hierna te noemen: [eiser] ,
advocaat: mr. B.Z. Loonstein,

tegen

CASINO DE SPA N.V. te Spa (België),
gedaagde,
hierna te noemen: Casino de Spa,
advocaat: mr. L. Westhoff.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de dagvaarding van 3 oktober 2025, met producties 1 tot en met 3;
- de conclusie van antwoord, met producties 1 tot en met 6;
- het tussenvonnis van 21 januari 2026, waarbij een mondelinge behandeling is bevolen;
- de akte indiening stukken van Casino de Spa, met productie 7;
- de akte overlegging producties van [eiser] , met producties 4 tot en met 9;
- de akte overlegging aanvullende productie van [eiser] , met productie 10;
- de mondelinge behandeling van 18 mei 2026, waarbij van beide zijden pleitnotities zijn voorgedragen en waarbij de griffier aantekeningen heeft gemaakt van wat verder is besproken;
- de akte van Casino de Spa op de rol van 27 mei 2026, met producties 9 tot en met 13;
- de antwoordakte van [eiser] op de rol van 3 juni 2026;
- het bezwaar van Casino de Spa tegen de akte van [eiser] ;
- het bericht aan partijen van de rechtbank van 17 juni 2026, inhoudende dat de randnummers 4 tot en met 10 en 16 tot en met 17 van de antwoordakte van [eiser] buiten beschouwing worden gelaten.

1.2. Ten slotte is de datum voor vonnis nader bepaald op heden.

2 De feiten

2.1. Casino de Spa is een online kansspelaanbieder die een vergunning van de Nederlandse Kansspelautoriteit heeft gekregen voor het aanbieden van online kansspelen in Nederland. Casino de Spa biedt deze kansspelen aan via de website www.casino777.nl, ook wel genoemd Casino 777 (hierna: de Website).

2.2. [eiser] heeft in de periode tussen 13 mei 2023 en 7 januari 2025 aan online kansspelen op de Website deelgenomen. De rechtbank noemt deze periode hierna ook de Speelperiode.

2.3. Op 15 januari 2024 heeft Casino de Spa een e-mailbericht met daarin onder meer het volgende aan [eiser] gestuurd:

Bedankt dat je hebt gekozen voor Casino777

Als bedrijf doen wij er alles aan om onze spelers een veilige omgeving te bieden waar verantwoord gokken te allen tijde voorop staat.

Wij evalueren regelmatig het speelgedrag van spelers en delen onze kennis en ervaring op het gebied van verantwoord spelen met onze spelers, zodat zij bewustere keuzes kunnen maken.

Na het bekijken van jouw account kunnen we het volgende zien:

- *Je hebt 36.223 gestort sinds 12-06-2023*
- *Je hebt op dit moment een nettoverlies van 27.873.*
- *Je hebt op 24-12-2023 meer dan 4 uur aaneengesloten gespeeld.*
- *Je hebt 4 opnames geannuleerd met een totaalbedrag van 11.200*
- *Je huidige stortingslimiet is 100.000 per dag.*

Wij willen jouw aandacht vragen voor de hoge uitgaven en verliezen in een korte tijd.

Om het spelen leuk en veilig te houden, zullen we je vragen de volgende vragen te beantwoorden:

Kun je de tot nu toe gestorte bedragen missen?

Heb je volledige controle over je gokgedrag?

1. *Heeft gokken op enige wijze een negatieve impact op je financiën?*
2. *Heeft gokken op enige wijze een negatieve impact op je relatie met familie en vrienden?*
3. *Heeft gokken op enige wijze een negatieve impact op je welzijn of gezondheid?*
4. *Heeft gokken op enige wijze een negatieve impact op je werk of studie?*

Als wij geen antwoord krijgen op deze vragen, kunnen wij voor je eigen veiligheid je account tijdelijk opschorten of beperkten totdat we met je gesproken hebben.

2.4. [eiser] heeft op dezelfde dag op dit e-mailbericht geantwoord, door middel van reply, met de tekst: *Goedenavond, Zie mijn antwoorden hieronder in rood.*. [eiser] heeft daarbij naast de hiervoor geciteerde vragen 1 tot en met 4 in het rood het woord nee gezet.

2.5. Op 23 mei 2024 heeft Casino de Spa per e-mailbericht dezelfde vragen aan [eiser] gestuurd als zij ook had gestuurd in het e-mailbericht van 15 januari 2024. [eiser] heeft in reactie daarop wederom in het rood het woord nee geplaatst bij de vragen 1 tot en met 4. Deze keer heeft [eiser] ook het woord Ja geplaatst bij de vragen *Kun je de tot nu toe gestorte bedragen missen?* en *Heb je volledige controle over je gokgedrag?*

2.6. Casino de Spa heeft het account van [eiser] op 7 januari 2025 gesloten.

2.7. [eiser] heeft in totaal 195.265 gestort voor de deelname aan de online kansspelen op de Website en 118.707 opgenomen. [eiser] heeft daarmee per saldo 76.558 verloren door zijn deelname aan kansspelen op de Website.

3 Het geschil

3.1. [eiser] vordert samengevat dat de rechtbank, bij voor zover mogelijk uitvoerbaar bij voorraad te verklaren vonnis:

- I) voor recht verklaart dat Casino de Spa onrechtmatig heeft gehandeld jegens [eiser] wegens schending van de zorgplicht en/of wegens andere onrechtmatige gedragingen en/of dat Casino de Spa tekort is geschoten in de nakoming van contractuele verplichtingen en te verklaren voor recht dat Casino de Spa dientengevolge verplicht is de schade die [eiser] daardoor heeft geleden, te vergoeden;
- II) Casino de Spa te veroordelen tot vergoeding van de schade van 76.558, althans een door uw rechtbank in goede justitie te bepalen bedrag, alsook Casino de Spa te veroordelen tot vergoeding van de buitengerechtelijke kosten van 1.540,58 één en ander te vermeerderen met wettelijke rente vanaf de datum van de betreffende stortingen door [eiser] tot de dag van volledige voldoening aan dit vonnis;
- III) Casino de Spa voorts te veroordelen de overige geleden en/of te lijden schade te vergoeden, op te maken bij staat en te vereffenen volgens de wet,

en, in alle gevallen:

(IV) Casino de Spa te veroordelen in de proceskosten, te vermeerderen met de nakosten en eventueel noodzakelijke betekeningskosten, te vermeerderen met wettelijke rente.

3.2. [eiser] legt aan zijn vorderingen het volgende ten grondslag. In de periode dat [eiser] aan de online kansspelen van Casino de Spa heeft deelgenomen, heeft Casino de Spa (op ernstige wijze) haar actieve zorgplicht geschonden en zich niet aan wettelijke verplichtingen gehouden, door na te laten in te grijpen in het speelgedrag van [eiser] . Casino de Spa heeft aldus jegens [eiser] een onrechtmatige daad en/of wanprestatie gepleegd en moet de schade die [eiser] hierdoor heeft geleden, vergoeden. Deze schade kan worden begroot op het bedrag dat [eiser] per saldo heeft verloren door aan de online kansspelen op de Website deel te nemen.

3.3. Casino de Spa voert verweer. Casino de Spa concludeert tot niet-ontvankelijkheid van [eiser] , dan wel tot afwijzing van de vorderingen van [eiser] met uitvoerbaar bij voorraad te verklaren veroordeling van [eiser] in de kosten van deze procedure.

3.4. Op de standpunten van partijen wordt hierna, voor zover nodig, nader ingegaan.

4 De beoordeling

Internationale zaak

4.1. Deze zaak heeft een internationaal aspect vanwege de vestigingsplaats van Casino de Spa in België. De rechtbank moet daarom ambtshalve beoordelen of zij internationaal bevoegd is en, als dat zo is,

naar welk materieel recht het gevorderde moet worden beoordeeld.

Internationale bevoegdheid

4.2. De rechtbank overweegt als volgt over haar internationale bevoegdheid. De zaak valt onder het toepassingsbereik van de Brussel I bis-Verordening1. Voor zover de vorderingen op de overeenkomst van partijen zijn gebaseerd, berust de internationale bevoegdheid van de rechtbank om van deze zaak kennis te nemen op artikel 18 lid 1 van de Brussel I bis-Verordening. De zaak betreft namelijk een consumentenovereenkomst en de consument ([eiser]) heeft woonplaats in het arrondissement Den Haag. Voor zover het gevorderde op onrechtmatige daad is gegrond, is de rechtbank internationaal bevoegd op grond van artikel 7 lid 2 Brussel I bis-Verordening, omdat het gestelde schadebrengende feit (de deelname aan de kansspelen en het lijden van de gokverliezen) zich in het arrondissement Den Haag heeft voorgedaan. Casino de Spa heeft de internationale bevoegdheid van de rechtbank ook niet bestreden.

Toepasselijk recht

4.3. De rechtbank overweegt als volgt over het in deze zaak toepasselijke recht. Voor zover de vorderingen op de overeenkomst van partijen zijn gebaseerd, valt de zaak onder het toepassingsbereik van de verordening Rome I2. Op grond van artikel 6 lid 1 Rome I is in zoverre Nederlands (civiel) recht van toepassing, omdat de zaak een consumentenovereenkomst betreft, consument [eiser] zijn gewone verblijfplaats in Nederland heeft, Casino de Spa haar activiteiten (mede) in Nederland ontplooit en de overeenkomst onder die activiteiten valt. Voor zover de zaak op onrechtmatige daad is gebaseerd, valt de zaak onder het toepassingsbereik van de verordening Rome II3. Op grond van artikel 4 lid 1 Rome II is ook in zoverre Nederlands (civiel) recht van toepassing, omdat het gestelde schadebrengende feit zich in het arrondissement Den Haag heeft voorgedaan. Aangezien Casino de Spa haar online kansspelen in Nederland heeft aangeboden en [eiser] daaraan vanuit Nederland heeft deelgenomen, is verder de Nederlandse kansspelwetgeving van toepassing. Partijen zijn ook beide uitgegaan van de toepasselijkheid van Nederlands recht.

4.4. De rechtbank geeft hierna eerst Nederlandse wet- en regelgeving weer zoals deze gold in de periode dat [eiser] aan de online kansspelen van Casino de Spa heeft deelgenomen, namelijk de periode van 13 mei 2023 tot en met 7 januari 2025. Daarna gaat de rechtbank in op de vraag of Casino de Spa een zorgplicht jegens [eiser] heeft geschonden.

Nederlandse kansspelwet- en regelgeving in de Speelperiode

4.5. In de gehele Speelperiode waren in de Nederlandse wet- en regelgeving onder meer de volgende verplichtingen neergelegd voor vergunninghoudende aanbieders van kansspelen op afstand:

(1.) De verplichting om de maatregelen en voorzieningen te treffen die nodig zijn om verslaving aan de door de betreffende kansspelaanbieder georganiseerde spelen zoveel mogelijk te voorkomen (artikel 4a van de Wet op de Kansspelen (Wok)4);

- De verplichting om het speelgedrag van spelers te analyseren, ten behoeve van de vroegtijdige onderkenning van signalen die kunnen duiden op onmatige deelname en risicos op kansspelverslaving (artikel 31m Wok);
- De verplichting om bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving het gedrag van de speler in een persoonlijk onderhoud met die speler te onderzoeken (artikel 31m lid 2 Wok, nader ingevuld in artikel 18 lid 2 Besluit Werving, Reclame en Verslavingspreventie (Besluit WRV)5).

4.6. Per 1 oktober 2024 zijn (nadere) beleidsregels vastgesteld van de Raad van Bestuur van de Kansspelautoriteit (Ksa) voor verantwoord spelen (hierna ook: de Beleidsregels Verantwoord Spelen 2024). Deze beleidsregels bepalen dat de Raad van Bestuur van de Ksa bij het houden van toezicht op en handhaven van de zorgplicht op grond van artikel 31m Wok, ieder geval ook de omstandigheden

kan betrekken die worden genoemd in artikel 3.1.12 lid 6 van deze beleidsregels, als signaal dat de speler niet langer de financiële gevolgen van zijn speelgedrag kan dragen. In artikel 3.1.12 lid 6 onder e van de Beleidsregels Verantwoord Spelen 2024 worden mede als grenzen genoemd dat de speler per kalendermaand meer netto-stortingen doet dan:

- i) het recreatief te besteden deel van zijn maandelijkse netto-inkomen,
- ii) 30 % van zijn netto-inkomen, dan wel
- iii) 700 (of 300 als het gaat om een jongvolwassene).

4.7. [eiser] betoogt primair dat de grenzen genoemd in artikel 3.1.12 lid 6 onder e van de Beleidsregels Verantwoord Spelen 2024, reeds vóór 1 oktober 2024 deel uitmaakten van de zorgplicht van kansspelaanbieders, in die zin dat kansspelaanbieders ook daarvoor al konden en moesten weten dat een speler die deze grenzen aan netto-stortingen overschrijdt, in beginsel onmatig deelneemt en vermoedelijk een probleem met kansspelverslaving heeft. [eiser] wijst hiertoe op jurisprudentie over de zorgplicht van banken in geval van overkreditering. In die jurisprudentie is geoordeeld dat de bank voorafgaande aan kredietverstrekking inlichtingen over de inkomens- en vermogenspositie van de consument had moeten inwinnen ondanks dat die verplichting ten tijde van de kredietverstrekking nog niet regelgeving werd vastgelegd omdat deze norm voordien al tot ontwikkeling was gekomen (in het ongeschreven recht).6

4.8. De rechtbank ziet dit anders. De rechtbank heeft geen aanleiding te moeten veronderstellen dat de specifieke grenzen zoals neergelegd in artikel 3.1.12 lid 6 onder e van de Beleidsregels Verantwoord Spelen 2024, voordien al tot ontwikkeling waren gekomen als norm in het ongeschreven recht. De rechtbank volgt [eiser] daarom niet erin dat deze specifieke grenzen reeds vóór 1 oktober 2024 deel uitmaakten van een op kansspelaanbieders rustende zorgvuldigheidsnorm.

4.9. [eiser] heeft verder naar het oordeel van de rechtbank niet voldoende onderbouwd gesteld dat er in de periode tot 1 oktober 2024 een andere concrete ongeschreven norm was voor netto-stortingen per maand die in ieder geval een vermoeden van onmatige deelname of kansspelverslaving zouden opleveren. Aldus heeft [eiser] onvoldoende onderbouwd gesteld dat Casino de Spa haar zorgplicht tegenover hem vanaf (vrijwel) het begin van zijn deelname heeft geschonden.

4.10. Naar het oordeel van de rechtbank heeft Casino de Spa haar zorgplicht tegenover [eiser] wel op een later moment geschonden. De rechtbank licht dit als volgt toe. In de gehele periode waarin [eiser] aan de kansspelen van Casino de Spa heeft deelgenomen, was Casino de Spa verplicht om het speelgedrag van spelers te analyseren en om bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving, een persoonlijk onderhoud met de speler te voeren. Deze verplichting is mede neergelegd en uitgewerkt in artikel 18 Besluit WRV.

Artikel 18 Besluit WRV bepaalt onder meer het volgende:

1. *Indien de analyse (...) duidt op onmatige deelname aan kansspelen of risicos op kansspelverslaving, treft de houder van een vergunning tot (...) het organiseren van kansspelen op afstand passende interventiemaatregelen om onmatige deelname en kansspelverslaving zo veel mogelijk te voorkomen. (...).*
2. *Bij een redelijk vermoeden van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving voert de vergunninghouder een persoonlijk onderhoud met de speler, waarin:*

a. *hij die speler wijst op diens speelgedrag, zo mogelijk de ontwikkeling daarvan, en op de gevaren van kansspelverslaving;*

b. *hij die speler adviseert over de voorzieningen gericht op beperking van diens deelname aan kansspelen en over de beschikbare hulpverlening door instellingen voor verslavingszorg, en hem stimuleert hiervan gebruik te maken;*

c. *hij onderzoekt of die speler door onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving schade kan berokkenen aan zichzelf of aan zijn naasten.*

3. *Bij het onderzoek, bedoeld in tweede lid, onder c, betrekt de vergunninghouder in ieder geval de gevolgen van de deelname aan kansspelen voor de financiële situatie van de speler, diens gezinssituatie, diens gezondheid en diens werksituatie.*

4.11. Uit het e-mailbericht van Casino de Spa aan [eiser] van 15 januari 2024 kan voldoende worden afgeleid dat Casino de Spa toen al vermoedde dat bij [eiser] sprake was van onmatige deelname aan kansspelen of kansspelverslaving. Dat vermoeden acht de rechtbank ook terecht gelet op de beschrijving van Casino de Spa in haar e-mail van 15 januari 2024 van wat zij op het account van [eiser] heeft waargenomen.

4.12. Vast staat dat er op of na 15 januari 2024 géén persoonlijk onderhoud tussen Casino de Spa en [eiser] heeft plaatsgevonden. Tussen partijen staat ter discussie of Casino de Spa wel of niet één keer heeft geprobeerd [eiser] telefonisch te bereiken alvorens zij het e-mailbericht van 15 januari 2024 stuurde. Echter, ook als Casino de Spa deze belpoging wel heeft gedaan, heeft zij daarmee niet aan haar zorgplicht voldaan. Waar de Nederlandse wet- en regelgeving in beginsel verplicht tot een persoonlijk onderhoud, voldoet een kansspelaanbieder niet aan deze verplichting door slechts één keer te proberen de speler telefonisch te bereiken en deze speler daarna de vragen te mailen die de kansspelaanbieder tijdens het persoonlijk onderhoud had moeten stellen. Een persoonlijk onderhoud heeft immers grote toegevoegde waarde, omdat men daarmee veel meer mogelijkheden heeft om gedegen te onderzoeken of sprake is van onmatige deelname of kansspelverslaving.

4.13. De door Casino de Spa gegeven uitleg voor de door haar gekozen werkwijze namelijk dat kansspeldeelnemers de telefoon vrijwel nooit opnemen maakt deze werkwijze naar het oordeel van de rechtbank nog niet acceptabel. Casino de Spa had [eiser] bijvoorbeeld per e-mail kunnen meedelen dat een persoonlijk gesprek noodzakelijk was als hij aan de kansspelen van Casino de Spa wilde blijven deelnemen, en dat zijn account (tijdelijk) zou worden geblokkeerd als dit persoonlijke gesprek niet op korte termijn zou plaatsvinden. Casino de Spa heeft echter ten onrechte genoegen genomen met een zeer summiere beantwoording (viermaal nee als antwoord op door haar aan [eiser] gestelde vragen), waarbij twee andere vragen door [eiser] niet werden beantwoord.

4.14. De conclusie luidt dat Casino de Spa haar zorgplicht jegens [eiser] heeft geschonden door in januari 2024 geen persoonlijk onderhoud met hem te hebben ofwel door daarvoor onvoldoende inspanningen te verrichten. Naar het oordeel van de rechtbank heeft Casino de Spa, gelet op wat hiervoor is overwogen, haar zorgplicht eveneens geschonden door in mei 2024 geen persoonlijk onderhoud met [eiser] te hebben ofwel zich daarvoor onvoldoende in te spannen. Ook toen is maximaal één belpoging gedaan, waarna de vragen per e-mail zijn gesteld en wederom genoegen is genomen met een zeer summiere beantwoording daarvan. Casino de Spa is verplicht om de schade die [eiser] door deze zorgplichtschending heeft geleden, te vergoeden op grond van onrechtmatige daad.

4.15. Om de schade van [eiser] door de zorgplichtschending van Casino de Spa te begroten, moet de feitelijke situatie worden afgezet tegen de fictieve situatie waarin er in januari 2024 (en, indien nog aan de orde, in mei 2024) wél een persoonlijk onderhoud tussen Casino de Spa en [eiser] had plaatsgevonden, in overeenstemming met artikel 18 lid 2 Besluit WRV. Partijen hebben zich nog niet voldoende uitgelaten over de omvang van deze schade. De rechtbank zal de zaak daarom eerst verwijzen naar de rol voor akte aan de zijde van [eiser] , en vervolgens naar de rol voor antwoordakte aan de zijde van Casino de Spa. De rechtbank geeft partijen in overweging te trachten een minnelijke regeling te bereiken.

5 De beslissing

5.1. verwijst de zaak naar de rol van **30 september 2026** voor akte aan de zijde van [eiser] met het doel zoals omschreven in randnummer 4.15;

5.2. bepaald dat Casino de Spa daarna op de rol van **21 oktober 2026** een antwoordakte zal mogen nemen;

5.3. houdt iedere verdere beslissing aan.

Dit vonnis is gewezen door mr. A.M. Boogers en in het openbaar uitgesproken op 9 september 2026.

1769

---

[1] Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (herschikking), PbEU 2012, L 351/1.

[2] Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst, PbEU 2008, L 177/6.

[3] Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen, PbEU 2007, L 199/40.

[4] De Wet op de Kansspelen, geldend van 1 oktober 2022 tot en met 11 februari 2025

[5] Besluit Werving, Reclame en Verslavingspreventie Kansspelen, versies geldend van 1 oktober 2021 tot en met 30 juni 2023 en van 1 juli 2023 tot en met 31 december 2025.

[6] ECLI:NL:HR:2017:1107 (SNS/Stichting Gedupeerden Overwaardeconstructie W&P)
